

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
Российский государственный профессионально-педагогический университет
Институт социально-экономического и гуманитарного образования
Кафедра социологии и социальной работы

СТРАХОВАНИЕ КАК ФАКТОР БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Экономика и управление»
специализации «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве»

Идентификационный код ВКР: 372

Екатеринбург 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
Российский государственный профессионально-педагогический университет
Институт социально-экономического и гуманитарного образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:

Заведующая кафедрой СЦР

Н.Ю. Масленцева

« ____ » _____ 2016 г.

СТРАХОВАНИЕ КАК ФАКТОР БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Экономика и управление»
профилизации «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве»

Идентификационный код ВКР: 372

Исполнитель:

студентка группы ТГ-411

П.А. Анастасина

Руководитель:

доцент кафедры социологии и
социальной работы,
канд. социол. наук, доцент

Т.В. Пермякова

Нормоконтролер:

ст. преподаватель кафедры
социологии и социальной работы

В.С. Куимов

Екатеринбург 2016

РЕФЕРАТ

Дипломная работа выполнена на 59 страницах, содержит 34 источников литературы, а также 4 приложения на 11 страницах.

Ключевые слова: ТУРИЗМ, СТРАХОВАНИЕ, СТРАХОВЫЕ РИСКИ, СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ, СТРАХОВЫЕ ПРОДУКТЫ, СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ.

Объектом выпускной квалификационной работы является безопасность в туризме как социальная проблема.

Предметом бакалаврской работы является страхование как фактор безопасности в туризме.

Цель работы – осуществить анализ страхования как фактора безопасности в туризме.

Во введении раскрыта актуальность темы, степень её научной разработанности, практическая значимость работы, дана общая характеристика использованных в работе методов анализа и сбора эмпирической информации, сформулированы цели, задачи, определён объект и предмет бакалаврской работы.

В первой главе «Теоретические аспекты изучения страхования в туризме» дана характеристика основных понятий туризма, рассматриваются страховые риски, дается понятие безопасности в туризме, анализируются статистические данные и рассматриваются документы, регламентирующие безопасность в сфере туризма.

Вторая глава представляет собой анализ туристского рынка и анализ результатов проведенного интернет-опроса по выявлению отношения туристов к страхованию в туризме и его продуктам.

В заключении подведены итоги работы, сформулированы ключевые выводы, сделаны выводы по социологическому исследованию.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ СТРАХОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ	6
1.1. Безопасность в туризме как социальная проблема	6
1.2. Страхование в туризме как способ обеспечения безопасности.	20
2. СТРАХОВЫЕ ПРОДУКТЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ОТНОШЕНИЕ К НИМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	31
2.1. Страховые продукты и проблемы их реализации на российском рынке туристских услуг	31
2.2. Отношение реальных туристов к страхованию в туризме и его продуктам.	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	54
Приложение А – Информация о страховании российских туристов.	58
Приложение Б – Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность страховых компаний в сфере туризма	61
Приложение В – Программа социологического исследования	63
Приложение Г – Инструмент социологического исследования	64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В последние годы во время туристической поездки заметно выросло число страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту жительства. Конечно, никто не застрахован от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с туристами, можно предупредить.

Жажда к путешествиям одолевает человечество с древних времен. Только цели были различными: тяга к открытиям нового и неизведанного, знакомство с различными культурами и религиями других народов, лечение и отдых.

Собираясь в путешествие, человек, как правило, представляет, как он наслаждается отдыхом, и меньше всего он задумывается о проценте вероятности непредвиденных обстоятельств, способных причинить вред, нанести травму или даже лишить жизни во время путешествий или отдыха.

Для ограждения себя и своих родственников от подобных случаев необходимо иметь страховой полис, особенно при учете того, что ни одно посольство не предоставляет выдачу визы без наличия такового.

Страхование в туризме является необходимостью, которая требует развития доверительного отношения населения к ее системе в России и носит обязательный характер. Так как, в путешествии человека могут подстерегать опасности: природные катаклизмы, болезни.

Однако дорогие курорты и хорошо продуманные маршруты не спасают путешественников от неприятностей. И в такой ситуации на помощь туристам приходит страхование, предлагая целый ряд услуг, защищающих современного путешественника от различных рисков. Страхование рисков в туризме в нашей стране регламентировано Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ».

Степень научной разработанности проблемы. Вопросы теоретического характера, связанные с рядом аспектов, в том числе и понятийного аппарата

безопасности в туризме освещаются в работах М.А. Изотовой, Д.С. Королева, Б. Сатывалдиевой, Н.А. Соколовой, А.К. Гергишан, А.Н. Базанова, Н.И. Кабушкиной, М.М. Маринина и другие.

Изучению страхования в туризме посвящены работы В.А. Кулика, С.Л. Ефимова, В.Н. Крючковой, М.И. Казновой, Е.В. Кудиновой и др.

Проблемам продвижения страховых продуктов на рынке туристских услуг посвящены работы Н.М. Фейзрахмановой и других авторов.

Объектом выпускной квалификационной работы является безопасность в туризме как социальная проблема.

Предметом дипломной работы страхование как фактор безопасности в туризме.

Цель работы – осуществить анализ страхования как фактора безопасности в туризме. Ее реализация требует ряда взаимосвязанных *задач*:

1. Рассмотреть безопасность в туризме как социальную проблему.
2. Проанализировать страхование в туризме как способ обеспечения безопасности.
3. Изучить страховые продукты и проблемы их реализации на российском рынке туристских услуг.
4. Выявить отношение к страхованию среди туристов.

Эмпирическая база: статистическая информация по данным Федеральной службы государственной статистики РФ. Результаты исследования проведенных автором: данные интернет-опроса 150 потенциальных и реальных туристов из разных регионов России.

Практическая значимость: данные исследования могут использоваться в турфирме для того, чтобы привлечь туристов к страхованию. Данные ВКР могут быть использованы турпредприятиями, а так же при подготовке к учебным курсам по туризму, в обучении и повышении квалификации персонала в туристской индустрии.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ СТРАХОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

1.1 Безопасность в туризме как социальная проблема

Развитие мировой экономики и глобализация мирового хозяйства привели к увеличению количества и разнообразию контактов, поездок граждан, вызванных экономической необходимостью. Повышение благосостояния и увеличение количества свободного времени населения разных стран способствует росту международных поездок с целью отдыха¹.

«Туризм» происходит от французского слова «тур», которое в переводе означает «прогулка», «поездка». Туризм – социокультурное и экономическое общественное явление, а также стиль и образ жизни, связанные с временным перемещением людей в другие местности или страны, находящиеся за пределами их постоянного места проживания.

Таким образом, туризм – это глобальное экономическое и социокультурное явление современного мира, который выполняет большое количество функций.

К экономическим функциям туризма относятся:

- функция воспроизводства турпродукта, которая основана на создании новых товаров и услуг в туристической индустрии;
- функция обеспечения занятости выполняемая туризмом, выражается в том, что население получает работу на туристических предприятиях (гостиничные, транспортные и др. сферы деятельности);
- функция сглаживания проявляется в том, что туризм при определенных условиях может способствовать экономическому развитию экономически-отсталых регионов;

¹ Кудинова Е. В. Современное состояние и тенденции развития туризма в мировой и российской экономике // Молодой ученый. 2015. №3. С. 430.

- функция нивелирования платежного баланса выражается в том, что расходы местных туристов, выехавших за пределы региона, противопоставляются доходам, полученным от потребления товаров и услуг, прибывшими в регион туристами;

- функция создания дохода (туристский мультипликатор) – это коэффициент, отражающий увеличение доходов региона в зависимости от расходов туристов¹.

Если экономические функции могут быть как положительными, так и отрицательными, эффект которых основан на эффективно выбранной политике управления системой туристической индустрии, то позитивность путешествия проявляется через социальные функции туризма:

- познавательная функция подразумевает стремление человека к обогащению, познанию в области истории, экономики, природы, науки и культуры, желание ознакомиться с историческими, этнографическими, природными и революционными памятниками, боевыми и трудовыми традициями²;

- оздоровительная функция направлена на физическое и психологическое благополучие человека, через активные и спортивные виды туризма, которые устраняют неблагоприятные экологические условия жизни человека и гиподинамию;

- социально-коммуникативная функция основана на возможности участников путешествия общаться друг с другом в неформальной обстановке;

- спортивная функция представляет собой совокупность методов физического воспитания, одну из основных форм подготовки человека к трудовой и другим общественно необходимым видам деятельности, так как общение с природой, смена обстановки, психологическая разгрузка, физическая активность – необходимые составляющие здоровья;

¹ Изотова М.А. Инновации в социокультурном сервисе и туризме. М.: Научная книга, 2006. С. 5.

² Королев Д.С. Понятия, сущность и культурологические функции туризма. CYBERLENINKA [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/ponyatiya-suschnost-i-kulturologicheskie-funktsii-turizma>

- эстетическая и эмоционально-психологическая функции предоставляют возможность снять напряжение и усталость после трудовой деятельности путем приобретения положительных эмоций;

- творческая функция помогает выйти за рамки обыденности, что позволяет путешественнику проявить творческое мышление;

- паломническая функция – одна из древнейших форм организованных путешествий, которая на сегодняшний день растет в геометрической прогрессии, так что некоторым странам приходится устанавливать квоты для паломников (например, Саудовская Аравия)¹.

Таковы основные функции туризма, потребность людей в туризме постоянно растет, что приводит к расширению функциональных аспектов туристической деятельности.

Бесспорным является тот факт, что социальная функция туризма является основной, которая состоит в воспроизводстве, что позволяет восстановить силы и внутренние ресурсы человека, затраченные как в ходе трудовой деятельности, так и при выполнении повседневных бытовых обязанностей. Потому что ритмы современной жизни сопровождаются увеличением массива производства, урбанизацией, нередко ухудшением экологической обстановки, изоляцией горожан от природы, поступлением чересчур широкого объема информации². Таким образом, туристические путешествия становятся необходимостью в современном мире.

Туризм – это путешествие, которое совершает человек в свободное от работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях. Это один из видов активного отдыха, наилучший способ отвлечься от суеты, увидеть новое и интересное, набраться положительных эмоций. Туризм дает возможность познакомиться с культурой

¹ Изотова М.А. Инновации в социокультурном сервисе и туризме. М.: Научная книга, 2006. С. 6.

² Сатывалдиева Б. Безопасность человека при туристических поездках и дальних путешествиях // Молодой ученый. 2015. № 6.4. С. 107.

других стран и регионов, удовлетворяет любознательность человека, обогащает его духовно, оздоравливает физически, способствует развитию личности.

Учитывая разнообразие потребностей туристов, которые переменчивы и бесконечны, это способствует развитию разных видов туризма, чтобы максимально исполнить общее желание всех туристов – получить отдых максимального разнообразия и не только по комфортности, но и активности, и др.

Турист – человек, который путешествует и посещает места, находящиеся вне пределов его обычной среды. Именно поэтому, оказавшись в незнакомой обстановке путешествующий человек подвергается различного рода опасностям и он не может ощущать себя комфортно, если не чувствует себя в безопасности.

Безопасность человека в туристических поездках с каждым годом приобретает особую актуальность. Это связано, в-первую очередь, с ростом количества путешествующих (Табл. 1 и 2), а во-вторых, с резким увеличением количества техногенных, природных и др. чрезвычайных ситуаций.

Таблица 1

Поездки российских граждан за границу по целям (в страны дальнего зарубежья; тыс. чел.)¹

	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014
Число поездок - всего	9819	14838	25487	29271	33142	38521	37752
в том числе по целям:							
служебная	1611	1864	1133	1203	975	801	746
туризм	4252	6405	12231	14052	14816	17682	17259
частная	2867	5149	10188	11962	15141	17746	17462
обслуживающий персонал	1089	1420	1936	2054	2210	2292	2284

Из таблиц 1 и 2 видно, что в последнее время в нашей стране отмечается значительный рост туризма, а в 2013 году он достиг своего апогея, то есть наблюдается тенденция увеличения востребованности туризма.

¹ Поездки российских граждан за границу по целям. М: Росстат, 2015. С. 16.

Таблица 2

Поездки иностранных граждан в Россию по целям (из стран дальнего зарубежья; тыс. чел.)¹

	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014
Число поездок - всего	7410	9398	8266	9194	10175	10869	10800
в том числе по целям:							
служебная	1997	2591	3035	3753	4058	3516	3219
туризм	2215	2251	2025	2228	2430	2506	2408
частная	2239	3516	2174	2121	2483	3582	3920
транзит	90	148	49	46	42	47	46
обслуживающий персонал	869	892	983	1046	1162	1218	1208

По данным Всемирной туристской организации в 2014 году туристические поездки в мире сводятся к четырем основным целям – отдых, здоровье и религия, деловые поездки и прочие (Рис. 1).

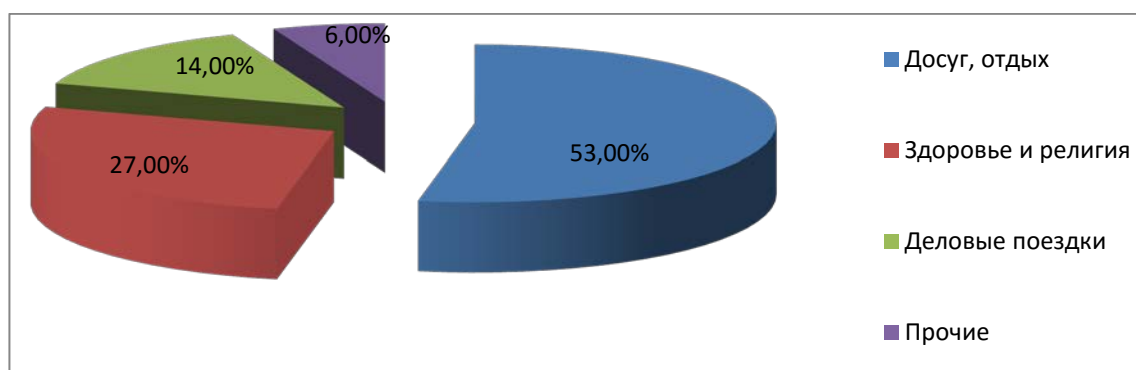


Рис. 1. Основные цели международных поездок (2014-2015 гг.), %².

Можно сказать, что не только увеличивается число туристов, но расширяется география туризма, т.е. все больше и больше стран становятся объектами туризма. Однако не все страны одинаковы с точки зрения безопасности: одни менее безопасны, другие представляют серьезную угрозу здоровью и жизни человека.

Изучив исследования в области безопасности туризма, согласно информационным источникам можно выделить круг стран, которые являются наиболее опасными для туризма (Табл. 3).

¹ Поездки иностранных граждан в Россию по целям. Росстат, 2015. С. 16.

² Основные цели международных поездок. UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/wto/WTO_highlights_2015.pdf

В данной таблице представлен далеко не полный перечень стран, не обладающих достаточной безопасностью для туризма. Именно поэтому, при оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия и т.д.).

Таблица 3

Туристические направления с высоким риском для жизни и безопасности¹².

Страна	Возможные риски
Афганистан, Колумбия, Ирак, Палестина, Конго, Судан, Мексика	Опасности террористического характера Военные действия Наркомания и торговля наркотиками Похищения людей
Сомали	Грабеж и похищения с целью выкупа
Бразилия	Грабеж, изнасилование, похищение
Венесуэла	Политическая нестабильность, грабежи
Гаити	Стихийные бедствия Изнасилование и грабежи
Пакистан	Опасность инфекций Терроризм

Безопасность туризма и уменьшение рисков при путешествии касаются широкого круга проблем, в том числе проверки безопасности объектов туристической индустрии и наличия у них лицензий и сертификатов, организации работы линий связи срочной помощи, прием жалоб туристов, охраны памятников, окружающей среды, борьба с оборотом наркотиков и т.д.

Международный опыт по разработке мер безопасности туризма исследуется и обобщается ВТО.

За время деятельности международных организаций был принят ряд важнейших документов по вопросам туризма. Основными из них являются:

- Манильская декларация по мировому туризму принята всемирной конференцией по туризму, проходившей в Маниле (Филиппины) в 1980 году считая, что международный туризм может развиваться в условиях мира и безопасности, которые могут быть достигнуты в результате совместных усилий всех государств, направленных на смягчение международной напряженности и на развитие международного сотрудничества в духе дружбы, уважения прав человека и взаимопонимания между всеми государствами. Манильская

¹ Рейтинг наиболее рискованных стран для туристов. СарБК [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://news.sarbc.ru/main/2015/07/08/171505.html>

² Top рисков для российских туристов. V1.RU [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://dengi.v1.ru/text/news_fin/788332.html

декларация провозгласила о том, что туризм понимается как деятельность, имеющая важное значение в жизни народов в силу непосредственного воздействия на социальную, культурную, образовательную и экономическую области жизни государств и их международных отношений¹;

- Гаагская декларация по туризму, принятая Межпарламентской конференцией по туризму в Гааге (Нидерланды) в 1989 году, отмечает, что «для того чтобы нормально функционировать и развиваться, туризм нуждается в безопасности для путешественников и отпускников, как национальных, так и международных, и для их личной собственности...»²;

- Глобальный этический кодекс туризма, принятый в Сантьяго (Чили) в 1999 году на 13 сессии Генеральной ассамблеи ВТО, освещает вопросы, связанные с вкладом туризма во взаимопонимание и взаимоуважение людей и сообществ, с правом на туризм, со свободой перемещений и др.³;

- Хартия туризма и ее раздел «Кодекс туризма» одобрена в 1985 году на 6 сессии Генеральной ассамблеи ВТО. В данном документе говорится о том, что поскольку право на отдых признается во всем мире, государствам следует разрабатывать и проводить политику внутреннего и международного туризма, включающую в себя:

- развитие туризма на различных уровнях – местном, региональном, национальном и международном;
- обеспечение доступности туризма;
- защиту туристской среды;
- содействие росту туристского сознания и контактам местного населения с посетителями;

¹ Манильская декларация по мировому туризму [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>

² Гаагская декларация по туризму [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419>

³ Соколова Н. А. Международное правовое регулирование туризма. Все о туризме [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/sokolova.htm

- обеспечение свободы передвижения, отсутствия какой-либо дискриминации и безопасности туристов;
- создание условий для беспрепятственного доступа туристов к службам здравоохранения, административным и юридическим службам;
- принятие мер по противодействию использованию туризма для эксплуатации других в целях проституции и распространения наркотиков¹.

Кодекс туриста закрепляет основные права и обязанности туристов. Туристы должны способствовать взаимопониманию между народами; проявлять уважение к укладу жизни и законодательству стран пребывания; с пониманием относиться к обычаям, верованиям и поступкам местного населения; воздерживаться от подчеркивания различий, существующих между ними и местным населением; быть восприимчивыми к культуре местного населения; препятствовать эксплуатации кого-либо в целях проституции и распространению наркотиков. Туристы имеют право на: смягчение административного и финансового контроля; возможно лучшие условия на транспорте; свободный доступ к районам туристского интереса; надлежащую информацию об условиях путешествия; личную безопасность и безопасность своего имущества; возможность пользоваться средствами общественной гигиены и предоставления информации по предупреждению распространения инфекционных заболеваний; доступ к средствам связи и административным и юридическим процедурам; возможность исповедания своей религии; обращение в законодательные органы и общественные организации для наилучшего осуществления права на отдых²;

- Осакая декларация по туризму принята в 1994 году Всемирной конференцией министров по туризму в Осаке (Япония). Она посвящена росту и значению международного туризма, развитию индустрии туризма, воздействию международного туризма на общество и окружающую среду, соотношению

¹Статья Хартии туризма. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802>

² Там же.

международного туризма и мира на земле, а также роли правительств и международных организаций в сфере туризма¹.

Осакская декларация тысячелетия принята в 2001 году на Конференции лидеров туризма тысячелетия, которая прошла в Осаке (Япония). В данном документе констатируются достижения сферы туризма к началу XXI в., а также поднимаются проблемы развития рынка международного туризма, сохранения культурного наследия на основе туризма, внедрения в туристическую сферу современных информационных технологий².

Современное российское законодательство определяет безопасность туристской поездки как личную безопасность туристов, сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба природной среде во время путешествия³.

В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» указано, что государственное регулирование туристской деятельности осуществляется, в том числе путем защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности⁴. Глава 7 данного Закона полностью посвящена вопросам безопасности туризма. Понятие «безопасность туризма» имеет несколько уровней: личный (безопасность человека и его имущества), экологический (безопасность природной среды, внутри которой и с помощью которой осуществляется тур), социально-экономический и культурный (безопасность предприятий, социокультурной среды, принимающего государства)⁵.

Российская Федерация принимает соответствующие меры, которые направлены на обеспечение безопасности туристов. Законодательство в сфере

¹ Соколова Н. А. Международное правовое регулирование туризма. Все о туризме [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/sokolova.htm

² Там же.

³ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 № 47-ФЗ) // Российская газета. 1996. 3 декабря. № 231.

⁴ Там же.

⁵ Гергишан А.К. Личная безопасность как основополагающий фактор развития дестинации оздоровительного туризма // Terra Economicus. 2010. № 2. С. 85.

туризма постоянно дополняется и изменяется. Так, например, приняты и действуют следующие нормативно-правовые акты:

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;

- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2014 г. N 1216 «О комплексе мер по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций»;

- Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

- Постановление Правительства РФ от 1 октября 1998 г. N 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;

ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», который определяет, что при оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.) и др.

Также данный стандарт определяет, что при оказании туристских услуг следует внимательно изучить всевозможные факторы риска и его источники, исследовать возможность и вероятность проявления данного источника на опасном для человека уровне, подверженность человека воздействию источников опасности и, в конечном итоге, предусмотреть комплекс мер по защите здоровья и жизни туриста и его имущества.

Угрозы безопасности или факторы риска в туризме включают в себя травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность

излучений, химические воздействия, повышенную запыленность и загазованность, специфические социальные и политические факторы риска¹.

Многие исследователи сходятся во мнении о том, что все опасности и угрозы, которые могут произойти с туристами, делятся на три вида:

- природно-экологические, вызванные воздействием на людей стихийных бедствий или антропогенным нарушением естественных биогеохимических циклов миграции вещества;

- техногенные, связанные с нежелательными выбросами производственных объектов;

- антропогенно-социальные, обусловленные умышленным сокрытием или искажением информации, а также спецификой ее подачи и восприятия людьми².

Обеспечение безопасности туристов приобретает особенное значение в свете стремительного роста международного туризма, который происходит, не смотря на экономические трудности. Безопасность в сфере туризма должна быть основана на тщательно продуманной, целенаправленной и комплексной системе мер в целях создания таких условий, при которых любое происшествие с туристом заведомо не могло бы произойти.

В соответствии с законодательством турист имеет право на обеспечение личной безопасности, сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, а также на получение достоверной информации о правилах въезда в страну пребывания и особенностях поведения в ней, включая обычаи, различные обряды местного населения, санитарно-эпидемиологическую обстановку и т.д. Естественно, что во время совершения путешествия турист обязан соблюдать не только законы страны пребывания, уважать ее обычаи, традиции, религиозные верования и социальное устройство, но и правила личной безопасности. Исполнение этой

¹ Сатывалдиева Б. Безопасность человека при туристических поездках и дальних путешествиях // Молодой ученый. 2015. № 6.4. С. 108.

²Безопасность туристов: новый подход: сб. научных трудов. Пермь: Пермский гос. ун-т, 2008. С. 124.

обязанности также зависит от той информации, которую турист получит от отправляющей его фирмы.

В случае планирования путешествия в страну временного пребывания, в которой турист может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, он обязан пройти профилактику в соответствии с международными требованиями. Наибольшему риску инфекционных заболеваний подвергаются туристы, выезжающие в страны тропической зоны. Именно они, прежде всего, обязаны проходить профилактику. Согласно международным требованиям профилактика заразных болезней должна включать просвещение, вакцинацию или профилактическое лечение¹.

Необходимо отметить, что абсолютной безопасности не существует, и уж тем более в туризме. Однако, в силу ментальности, каждый человек, в том числе и турист, думает «уж со мной-то точно такого не случится». Именно такие туристы попадают в неприятные ситуации: травмы, болезни, пропажа багажа и др.

Несмотря на информационное обеспечение каждого туриста, случайное возникновение опасности во время путешествия является непредсказуемым элементом, который возникает под влиянием различных факторов.

Именно поэтому, важнейшим элементом организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов. Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства, их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

¹ Базанов А.Н. Некоторые проблемы страхования в туризме. Фориншурер страхование [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://forinsurer.com/public/03/09/10/702>

Безопасность туристов, их благополучие, а также поддержание высокого качества обслуживания в местах туристского назначения нельзя рассматривать в отрыве от других общественных или национальных интересов принимающей страны и окружающей среды в целом. При разработке и проведении в жизнь норм безопасности для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно гармонизированы¹.

Безопасность туристов и защита в области туризма связаны с большим количеством правил и постановлений, которые должны выполняться не только туристской администрацией, но и целым рядом других административных органов, работающих в различных экономических и социальных секторах (финансы, здравоохранение, охрана окружающей среды, развитие территорий, энергетика, занятость и т.п.), и прежде всего в частном.

Обеспечение безопасности является важнейшей заботой и первоочередной задачей всех структур, вовлеченных в туристскую деятельность. Поэтому следует также сказать о том, что обеспечение безопасности в туризме осуществляется на различных уровнях, включающих в себя: туристские предприятия; администрации туристских центров; местные власти; национальные органы по туризму и центральные власти государств; международные организации и межгосударственные органы. Каждый из этих уровней должен вносить свой вклад в обеспечение безопасности в туризме².

«Возможность для граждан всех стран безопасно путешествовать – одно из основных прав человека», – говорится в резолюции ВТО³. В связи с этим ВТО рекомендует всем государствам и организациям, связанным с туристским бизнесом, постоянно принимать меры, обеспечивающие безопасность туристов, такие как:

¹ Кабушкина Н.И. Организация туризма: Учеб. Пособие. М.: Новое знание, 2003. С. 339.

² Там же.

³ Маринин М.М. Медико-санитарные правила и формальности в международных путешествиях // Турконсультант. 2010. № 6. С. 66.

- сбор достоверных и разносторонних статистических и научных данных, позволяющих лицам, принимающим решения и отвечающим за разработку политики в сфере туризма давать оценку основным факторам риска;
- создание местных, национальных и международных информационных центров, обобщающих передовой опыт и имеющих типовые программы защиты и безопасности туристов для использования правительствами, индустрией туризма и отдельными исследователями;
- обучение работников сферы туризма, а также обслуживающего персонала предприятий туристской индустрии основам безопасного туризма;
- развитие партнерских отношений между частными и государственными секторами в целях содействия туризму, основанному на принципах безопасности;
- создание программ оказания помощи нуждающимся в ней туристам, а в случае совершения преступления против них оказание поддержки для преследования преступников по закону с минимальными издержками для пострадавших;
- выделение необходимых средств судам, полиции, а также государственным и частным силам правопорядка для обеспечения защиты и благополучия туристов;
- разработка национального законодательства для решения вопросов, связанных с обеспечением защиты и безопасности туристов¹.

Таким образом, безопасность является важнейшей потребностью человека наряду с потребностью в пище, воде, одежде, жилище, информации. Эта общенаучная категория выступает интегральной формой выражения жизнеспособности и жизнестойкости различных объектов конкретного мира во внутренней и внешней политике, обороне, экономике, экологии, социальной политике, здоровье народа, информатике, технологии и т.п.

¹ Рекомендации ВОЗ Национальным туристским администрациям по распространению медицинской информации для туристов // Турконсультант. 2012. № 6. С. 48.

Обеспечение безопасности достигается проведением единой государственной политики как системы мер экономического, политического, организационного, научно-технического и иного характера, адекватных угрозам жизненно важным интересам личности, общества и государства. Одним из эффективных способов обеспечения безопасности в туризме является страхование, чему посвящен следующий раздел.

1.2 Страхование в туризме как способ обеспечения безопасности

Стремительное развитие международного туризма, а также его масштабы распространения на все страны мира обострило проблему обеспечения безопасности туристов. Согласно Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» основной формой обеспечения безопасности туристов в стране временного пребывания является страхование.

Страхование – это отношения по защите интересов физических и юридических лиц Российской Федерации, субъектов и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (взносов), а также за счет иных средств страховщиков¹.

Отношения между туристами и страховыми компаниями строятся на договорной основе. Именно поэтому законодательство в сфере страхования относится к области гражданского права. Регулирование государственной политики в сфере страхования, направленной на защиту туристов, осуществляется на федеральном уровне.

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность страховых компаний в сфере туризма, являются:

¹ Об организации страхового дела в Российской Федерации: Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. N 4015-I. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10100758/1/#ixzz45MkIHmPi>

- Гражданский кодекс Российской Федерации¹;
- Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-I «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» и другие нормативно-правовые акты можно посмотреть в ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Однако, не смотря на значительный объем нормативно-правовой базы, регулирующей страхование, существует множество проблем, и особенно в сфере туризма.

Страхование туристов - это особый вид страхования, обеспечивающий страховую защиту имущественных интересов граждан во время их пребывания в туристических путешествиях. Личное страхование туристов относится к рисковому видам страхования, наиболее характерной чертой, которых является их кратковременность, а также большая степень неопределенности возможного ущерба при наступлении страхового случая². Кроме того, при взаимодействии большого числа не зависящих друг от друга деловых партнеров (зарубежные туроператоры, консульские службы, администрации отелей, транспортные компании и др.) вероятность наступления страховых случаев повышается. Не последнюю роль в этом играет то, с какими страховыми или сервисными организациями за рубежом сотрудничает российский страховщик.

Учитывая то, что страховой риск – это событие, наступление которого не определено во времени и в пространстве, независимое от волеизъявления человека, опасное и создающее вследствие этого стимул для страхования³, туристы являются потенциальными клиентами страховой организации. При этом, каждый из путешественников должен быть заинтересован в том, чтобы в случае необходимости помощь была оказана ему как можно быстрее и на

¹ *Страхование* Глава 48 Гражданского кодекса Российской Федерации. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10164072/>

² Кулик В.А. Проблема страхования в туризме. Студенческий научный форум [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2015/1022/15722>

³ Ефимов С. Л. Риск страховой. Экономика и страхование: Энциклопедический словарь. М: Церих-ПЭЛ, 1996. С. 419.

должном уровне, так как во время туристической поездки человек может столкнуться с такими с такими проблемами как:

- 1) болезни (начиная с аллергий и отравлений и заканчивая тропическими лихорадками и укусами ядовитых животных);
- 2) травмы, получаемые при занятии экстремальными видами туризма и спорта;
- 3) дорожно-транспортные происшествия;
- 4) природные катастрофы и аварии;
- 5) опасности туризма на воде и в горах – лавины, обвалы в горах, водопады и т. п.¹

Таким образом, объектом страхования в туризме является страховой риск, связанный с наступлением страхового случая, который требует дополнительных финансовых расходов на оказание различных видов помощи и услуг. В такой ситуации на помощь туристам приходит страхование, предлагая целый ряд услуг, защищающих современного путешественника от различных рисков. Страхование рисков в туризме в нашей стране регламентировано Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ»² и др. нормативно-правовыми актами.

В силу вступивших изменений с 28 декабря 2015 года в туристическом бизнесе существует только добровольное страхование. Российские туристы, выезжающие за рубеж, будут оформлять медицинский полис страхования выезда за рубеж даже в тех случаях, когда поездка организована туристом самостоятельно, без услуг туристических компаний. В противном случае, при наступлении страхового случая турист будет самостоятельно оплачивать свое лечение, транспортировку и др.

Согласно новой редакции закона, минимальный размер страховой суммы по договору страхования выезжающих за рубеж будет равен 2 млн. рублей по

¹ *Крючкова В. Н.* Туристическое страхование в РФ и его // Проблемы современной экономики: материалы IV междунар. науч. конф. Челябинск: Два комсомольца, 2015. С. 137.

² *Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 № 47-ФЗ) // Российская газета. 1996. 3 декабря. № 231.*

официальному курсу Банка России, установленному на дату заключения договора добровольного страхования.

Таким образом, договор добровольного страхования будет покрывать расходы на медицинскую, медико-транспортную помощь, а также посмертную репатриацию в случаях травм и внезапных заболеваний, в том числе обострение хронических заболеваний.

Однако, также как и раньше для туристов, планирующих отправиться в страны Шенгенской зоны, наличие медицинской страховки с минимальным страховым покрытием в €30 000 является обязательным условием при получении визы в отличие от других стран.

Традиционно «туристическая страховка» понимается российскими туристами как полис, дающий право на получение необходимой медицинской помощи в стране пребывания. Медицинская страховка в путешествии необходима, но и другие виды страхования туристов являются актуальными, так как помогут избежать страховых рисков во время путешествия.

Страховыми случаями в туристическом бизнесе признаются:

- случаи получения платной медицинской помощи, необходимость которой вызвана несчастным случаем, острым заболеванием или острым обострением хронического заболевания, без которой возникала реальная угроза расстройства здоровья застрахованного или его смерти;
- случаи непредвиденной, внезапной, непреднамеренной и независимой от воли застрахованного утраты трудоспособности (несчастные случаи);
- случаи независимой от воли застрахованного утери багажа, документов, средств к существованию;
- случаи непредвиденных расходов, необходимость которых вызвана возникновением общегражданской и автогражданской ответственности и

другие страховые случаи, повлекшие за собой непредвиденные и непреднамеренные расходы застрахованных туристов.¹

Таким образом, страхование туристов направлено на защиту их имущественных интересов при наступлении страхового случая, что помогает избежать значительных финансовых трат.

Аналитическим центром «АльфаСтрахование» были проведены исследования страховых случаев, произошедших с гражданами России за границей в 2014 и первой половине 2015 годов и составлен рейтинг наиболее распространенных рисков, который представлен на Рис. 2.

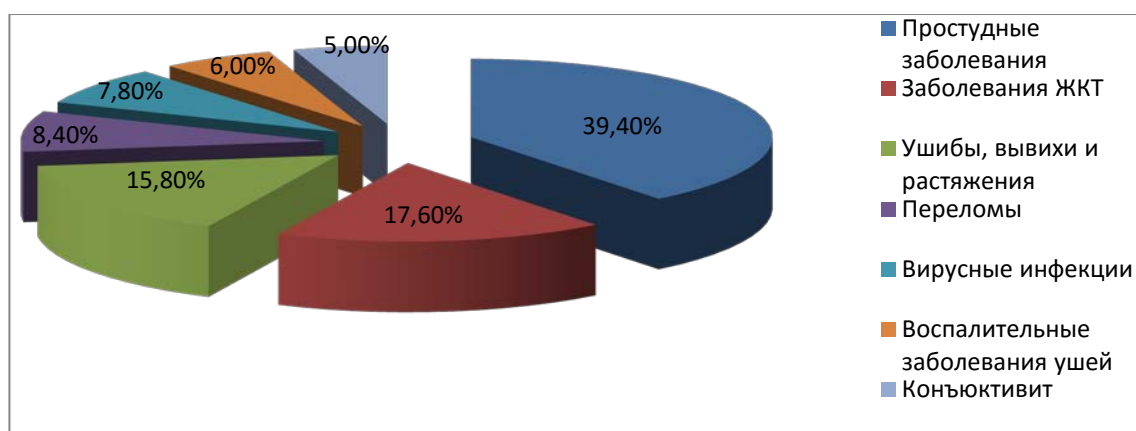


Рис. 2. Рейтинг наиболее распространенных рисков (2014-2015 г.г.), %².

Как видно из рис. 2, около 40 % страховых случаев во время туристического отдыха за границей приходится на простудные заболевания, которые являются следствием беспечности самих туристов, так как в основном они вызваны перегревом либо переохлаждением. Распространение получения различных видов травм, также основано на безалаберности российских туристов, которые предпочитают активный отдых: посещение аквапарков, занятия серфингом, дайвингом и др.

Доля растяжений, вывихов и травм в Болгарии и Германии выше среднемировой в 1,7 раза – здесь в общей структуре на них приходится 20% и 19,7% страховых случаев, соответственно.

¹ Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 № 47-ФЗ) // Российская газета. 1996. 3 декабря. № 231.

² Рейтинг наиболее рискованных стран для туристов. СарБК [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://news.sarbc.ru/main/2015/07/08/171505.html>

Доля воспалительных заболеваний желудочно-кишечного тракта в Болгарии остается наиболее высокой – превышение в 2,4 раза (23%), в Индии – в 2,1 раза (20,2%), в Греции – в 1,5 (18,3%), в Индонезии и на Кипре – в 1,3 раза (12,5%). Наименьший процент такого недуга наблюдается в европейских странах.

Также наиболее частыми причинами обращения за медпомощью, помимо страховых случаев, вошедших в перечень наиболее распространенных, являются осложнения сосудистых заболеваний (инфаркты и инсульты), вызываемые летней жарой и духотой. Доля этих заболеваний в общем числе обращений возросла до 2,3%. Также часты укусы насекомых, животных, змей – 1,7%, кожные аллергические реакции – 1,3%, заболевания полости рта (1,1%)¹.

Все ранее проводимые исследования показали, что Турция и Египет являются по статистике наиболее рискованными, поэтому при составлении рейтинга стран, который представлен на рис. 3, с наибольшим количеством страховых случаев «АльфаСтрахованием» не были учтены.

Таким образом, за исключением Турции и Египта, рейтинг стран по количеству обращений туристов за медпомощью вновь возглавляет Таиланд, где доля страховых случаев составляет 19,3%. На втором месте – Кипр (13,5%), на третьем – Греция (10%). Далее следуют Болгария (8,4%), Германия (8,1%), Индия (6,9%), Испания (6,5%), Чехия (5,3%), Австрия и Вьетнам (по 4%)² (Рис.3).

¹ *Рейтинг* наиболее рискованных стран для туристов. СарБК [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://news.sarbc.ru/main/2015/07/08/171505.html>

² Там же.

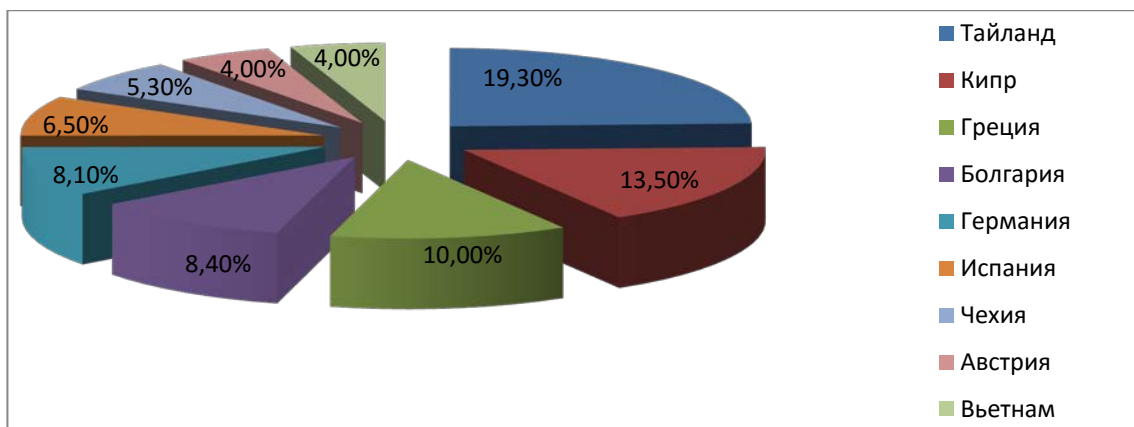


Рис. 3. Рейтинг стран с наибольшей долей отдельных рисков, %¹.

Однако путешествующему человеку не стоит забывать, что страховой случай – это событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам². Таким образом, собираясь в дорогу, туристу при оформлении страхового полиса необходимо обратить внимание на то, какие страховые риски будут оплачены страховой компанией.

Страховые организации в Российской Федерации предлагают следующие основные виды страхования туристов:

- добровольное медицинское страхование;
- имущественное страхование, при котором страховым случаем считается повреждение, уничтожение, потеря личного имущества и багажа во время поездки;
- страхование гражданской ответственности подразумевает, что страховым случаем является нанесение имущественного или физического ущерба третьим лицам, имущественного ущерба окружающей природной среде³.

¹ Top рисков для российских туристов. V1.RU [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://dengi.v1.ru/text/news_fin/788332.html

² Об организации страхового дела в Российской Федерации: Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. N 4015-I. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10100758/1/#ixzz45MkIHmPi>

³ Страхование туристов, выезжающих за границу. Что важно учитывать и на что обратить внимание. Комсомольская правда [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/strakhovanie-turistov.html>

Кроме основных видов страховые организации предлагают и страхование дополнительных рисков, таких как:

- риски, связанные с экстремальными видами спорта;
- страхование расходов, связанных с отменой поездки.

Также страховщики в разрезе имущественного страхования и страхования ответственности предлагают:

- страхование документов;
- страхование имущества туриста в гостинице;
- страхование квартиры на время отпуска или служебной поездки;
- страхование прерывания поездки;
- страхование гражданской ответственности на время путешествия;
- страхование гражданской ответственности авиаперевозчика за задержку рейса, изменение маршрута, просрочку доставки пассажира в пункт назначения;
- страхование ответственности за нанесение ущерба имуществу третьих лиц, например, гостиницам, ресторанам¹.

Страхование осуществляется на основе договора, в котором определены срок действия, страховые риски и случаи, а также страховая сумма, страховой взнос и страховое обеспечение, права и обязанности сторон. При заключении договора страхования страхователь получает соответствующий полис страхования, который оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания².

Его стоимость будет зависеть от выбранной программы страхования, страховой суммы, дальности и длительности поездки, территории пребывания, возраста страхователя (застрахованного) и наличия дополнительных рисков (спортивных, профессиональных, военных и т.д.).

¹ Казнова М.И. Страховые риски // Проблемы современной науки и образования». 2015. № 11 / С. 138.

² Кулик В.А. Проблема страхования в туризме. Студенческий научный форум [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2015/1022/15722>

Соответственно и сумма страховой выплаты, которая осуществляется страховщиком в виде выплаты страхового возмещения, зависит от множества факторов. Информация о размере страховой выплаты в зависимости от выбранной программы страхования представлена в Приложении А.

В настоящее время при страховании туристов используются два вида страхового возмещения туристических рисков: сервисное и компенсационное (Рис. 4).



Рис. 4. Виды личного страхования туристов

Таким образом, компенсационная форма страхования подразумевает, что у застрахованного лица имеются свободные личные средства на все непредвиденные случаи, что не всегда так. А сервисный вид страхования является наиболее удобным для туриста, так как достаточно позвонить по телефону, указанному в полисе, и получить необходимую помощь в пределах страховой суммы¹.

¹ Страхование туристов, выезжающих за границу. Что важно учитывать и на что обратить внимание. Комсомольская правда [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/strakhovanie-turistov.html>

Однако не стоит забывать о внутреннем туризме. Страхование российских туристов, осуществляющих отдых на территории Российской Федерации осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», который обеспечивает граждан Российской Федерации, при наличии полиса обязательного медицинского страхования бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая на всей территории Российской Федерации.

Учитывая политическую и экономическую нестабильность туристам, путешествующим внутри страны необходимо позаботиться об оформлении страхового полиса на дополнительные виды страховых рисков, чтобы никакие непредвиденные обстоятельства не могли помешать комфортному отдыху. В связи с этим страховые компании предлагают оформление полиса страхования путешествий по России. Он не сильно отличается от страхования для выезжающих за рубеж, обеспечивает надежную страховую защиту и имеет точно такие же преимущества¹.

Следует добавить, что Российская Федерация имеет значительный потенциал для роста внутреннего и въездного туризма, однако отечественный туристский продукт испытывает сильнейшую конкуренцию со стороны предложений международного рынка, так как стоимость туристических туров внутри нашей страны превышает международные туристические продукты. Данное обстоятельство говорит о необходимости разработки комплексных мер по повышению конкурентоспособности отечественного туристского продукта².

Подводя итоги можно сказать, что для того чтобы туристическая поездка осталась приятным воспоминанием, а не периодом по решению многочисленных проблем, необходимо обезопасить себя от всевозможных рисков с помощью

¹ Страхование в туризме. Фламинго [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.flamingo43.ru/turistam-2/strahovanie/>

² Кудинова Е. В. Современное состояние и тенденции развития туризма в мировой и российской экономике // Молодой ученый. 2015. №3. С. 433.

единственно верного решения – страхования имущества и жизни себя и своей семьи.

Поэтому простой и надежный способ защиты своего здоровья при выезде в другую страну и путешествий внутри страны – страховой полис. Как известно – скупой платит дважды, поэтому отправляясь в туристическую поездку, следует своевременно и ответственно подойти к вопросу страхования, особенно, если речь идет о семейном или экстремальном отдыхе. Безалаберное отношение к выбору страховой компании и полиса принесет массу неприятностей, как для здоровья, так и для семейного бюджета. Поэтому важно быть осведомленным в этой области, особенно тем, кто часто осуществляет поездки, как в зарубежные страны, так и внутри страны с любой целью: для отдыха или бизнеса.

2. СТРАХОВЫЕ ПРОДУКТЫ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ОТНОШЕНИЕ К НИМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Страховые продукты и проблемы их реализации на российском рынке туристских услуг

Каждый турист, отправляясь в путешествие, рассчитывает на полноценный отдых. Чтобы избежать отрицательных эмоций в отпуске, необходимо защитить себя от неблагоприятных «сюрпризов» с помощью оформленного перед поездкой страхового полиса, который не позволит местным врачам и другим непредвиденным обстоятельствам опустошить кошелек туриста¹.

Туристское страхование является основным способом защиты туристов от возникновения непредвиденных проблем во время путешествия. В случае наличия страхового полиса, путешественник может быть уверен в том, что он:

- получит бесплатную медицинскую помощь в случае возникновения риска;
- может воспользоваться бесплатными стоматологическими и гинекологическими услугами;
- будет доставлен в ближайший медицинский центр совершенно бесплатно;
- будет наблюдаться у врачей, и получать соответствующее лечение на бесплатной основе;
- будет доставлен в родное государство в случае тяжелой болезни или смерти.

¹Страхование туристов. ЕСЦ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.insurance-center.ru/strahovanie-puteshestvuyushih>

Перечень данных услуг является базовым и входит в состав всех страховых полисов. Кроме того, человек может выбрать не только компанию, но и программу страхования, которая будет подходить ему больше всего.

Дополнительно можно застраховать:

- визит третьего лица в экстренной ситуации, а также досрочное возвращение застрахованного лица и его несовершеннолетних детей;
- смерть или инвалидность в результате несчастного случая за рубежом (в пользу третьего лица);
- расходы, связанные с юридической и технической помощью.

Однако при включении в полис дополнительных страховых рисков, устанавливается повышающий коэффициент к базовой стоимости договора.

Цена полиса для туриста различна и зависит от нескольких факторов:

- количество рисков, которые обязуется покрыть страховая компания – чем их больше, тем дороже страховка;
- возраст и состояние здоровья страхуемого лица – чем старше человек, тем больше вероятность наступления рисков, а значит, и стоимость страховки увеличивается;
- страна, которую планирует посетить застрахованное лицо;
- сроки пребывания в иностранном государстве;
- цели нахождения в чужой стране (деловые, активные, экстремальные и т.д.). Для людей, занимающихся профессиональным и любительским спортом, предусмотрены специальные программы страхования¹.

Чтобы получить комфортный отдых и оставить у себя приятные воспоминания о нем, не стоит экономить на страховке, ведь не зря говорится: «Скупой платит дважды».

Несмотря на все сложности рынка туристских услуг, страховые компании остаются заинтересованными в работе на рынке страхования туристов.

¹Страхование путешественников рейтинг компаний. ПроСтрахование24. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://prostrahovanie24.ru/travel/strahovanie-puteshestvennikov-rejting-kompanij.html>

В данном виде страхования существует высокий уровень конкуренции, что обуславливается в первую очередь тем, что наблюдается постоянный рост туристского потока, а значит и растет поступление страховых премий. За последние годы в конкурентной борьбе определился круг основных компаний в данном сегменте рынка страховых услуг – это около десятка компаний федерального уровня.

Учитывая огромное множество страховых компаний на рынке туристических услуг, перед оформлением страхового полиса необходимо провести собственный анализ, опираясь на открытую информацию, размещенную на официальных сайтах страховых компаний, а также на профильных независимых ресурсах — форумах, порталах рейтинговых и информационно-аналитических агентств, в блогах и группах социальных сетей.¹.

Результаты проведенного Национальным агентством финансовых исследований (НАФИ) в 2013 году опроса по определению критериев, которые учитываются при выборе страховой компании, приведены в табл. 4.

Таблица 4

Критерии выбора страховой компании, (% от числа опрошенных респондентов)*

Критерии	%
Надежность страховой компании	64
Размер страховых взносов (стоимость услуг)	29
Оперативность страховых выплат	19
Рекомендации знакомых	19
Понятность условий страхования	18
Длительность работы страховой компании на рынке	16
Качество обслуживания, профессионализм, вежливость агентов	13
Наличие скидок и системы льгот	10
Ассортимент страховых услуг, возможные варианты страхования	8
Простота процедуры урегулирования убытков	6
Близость от дома и работы	5
Хорошая служба поддержки, call-центр	2
Полная и доступная информация на сайте	2
Другое	2
Затруднились ответить	9

* Здесь и далее сумма ответов превышает 100%, т.к. вопрос предусматривал возможность множественного выбора.

¹Какая страховая компания лучше. Комсомольская правда. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/luchshie-strakhovye-kompanii.html>

Как видно из приведенных данных, в первую очередь важна надежность страховой компании, а также ее готовность оперативно исполнить взятые на себя обязательства.

Надежность означает, что даже в самый неблагоприятный, кризисный период страховщик будет в состоянии производить все выплаты и при этом не обанкротится. Оперативность исполнения обязательств – это необременительный для страхователя срок, за который тот получит выплату в соответствии с условиями полиса. Рейтинг основных страховых компаний в сфере туристической индустрии представлен в табл. 5.

Таблица 5

Рейтинг страховых компаний¹

Страховщик	Услуга	Цена страховки, руб./неделя	Рейтинг потребителей, %	Рейтинг благонадежности, %
ВТБ Страхование	Медицинское страхование Юридическая помощь Повышенный риск Отмена поездки (невыйет)	от 455	87	92
Русский Стандарт Страхование	Медицинское страхование Повышенный риск Отмена поездки (невыйет)	от 535	89	82
Зетта Страхование	Полис страхования Страхование багажа Повышенный риск Отмена поездки (невыйет)	от 535	89	82
Либерти Страхование	Медицинское страхование Осложнение беременности Повышенный риск Отмена поездки (невыйет)	от 544	84	81
Альфа Страхование	Медицинское страхование На личном автомобиле Повышенный риск	от 554	74	81
Опора	Медицинское страхование Гражданская ответственность Повышенный риск Отмена поездки (невыйет)	от 578	72	77
Важно	Медицинское страхование Страхование экстрималов Отмена поездки (невыйет)	от 585	78	70
РЕСО Гарантия	Медицинское страхование Отмена поездки (невыйет)	от 615	68	74

¹ Рейтинг страховых компаний. ТУРстраховка.РУ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://tourstrahovka.ru/rejting-strahovyh-kompaniy/>

Росгосстрах	Медицинское страхование Потеря документов	от 745	66	70
ERV	Медицинское страхование Повышенный риск Отмена поездки (невыезд)	от 720	58	62
Ренессанс Страхование	Медицинское страхование Повышенный риск Отмена поездки (невыезд)	от 455	56	60

Учитывая то, что данный рейтинг страховых компаний, которые занимаются страхованием туристов, составлен по состоянию на конец 2015 года, то на сегодняшний день данные показатели являются актуальными для выбора страховой компании при оформлении полиса в туристическую поездку¹.

Полученные данные позволяют сказать о том, что из одиннадцати представленных страховых компаний наиболее надежной является ООО СК «ВТБ Страхование» и при этом рейтинг, присвоенный данной компании потребителями также достаточно высок. Это говорит о том, что рейтинг благонадежности, определенный независимой экспертной компанией, совпадает с мнением потребителей страховых услуг в сфере туризма.

Страховая группа ВТБ Страхование, основанная в 2000 году, на данный момент является одной из крупнейших страховых организаций в Российской Федерации и входит в число системно значимых. Филиалы компании открыты в 114 городах различных регионов России. Международное рейтинговое агентство Standard&Poor's присвоило страховой группе долгосрочный кредитный рейтинг и рейтинг финансовой устойчивости ВВ+ (или ruAA+ по национальной шкале), что является самым высоким показателем среди страховых компаний с отечественным капиталом. Согласно же данным отечественного рейтингового агентства «ЭКСПЕРТ РА» за 2015 год, ВТБ Страхование входит в число самых надежных страховых компаний и имеет исключительно высокий уровень надежности².

¹Рейтинг страховых компаний. ТУРстраховка.РУ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://tourstrahovka.ru/rejting-strahovyh-kompaniy/>

²Какая страховая компания лучше. Комсомольская правда. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/luchshie-strakhovye-kompanii.html>

Обращает на себя внимание, что при такой высокой степени благонадежности ООО СК «ВТБ Страхование» не воспользовалась этим для повышения цен на страховые продукты в сфере туризма: стоимость медицинского страхования в данной компании составляет от 455 руб. в неделю и является самой низкой. Только у ООО «Группа Ренессанс Страхование» цена на медицинское страхование составляет такую же сумму от 455 руб. в неделю. Однако рейтинг благонадежности данной компании составляет всего 60 % против 92 % у ООО «ВТБ Страхование», а рейтинг потребителей еще ниже и составляет 56 %.

Наибольшая стоимость медицинского страхования у компании ООО «Росгосстрах», которая составляет 745 руб. в неделю и при этом рейтинг благонадежности составляет только 70 %, а рейтинг от потребителя – 66 %.

Все компании, действующие в сфере страхования, предоставляют клиентам полный спектр страховых продуктов и услуг, в том числе страхование имущества физических лиц, жизни и здоровья, страхование путешественников, накопительное и инвестиционное страхование жизни, страхование имущества юридических лиц, добровольное медицинское страхование (ДМС) и т.д.

Следует особо отметить, что ЗАО «Европейское Туристическое Страхование» (ERV) специализируется преимущественно на страховании туристов и путешественников. Своим клиентам компания предлагает следующие страховые пакеты:

- страховка для краткосрочных поездок (пакеты OPTIMA, Стандарт Плюс, Стандарт, Спортивные риски);
- страховка для многократных поездок (пакеты OPTIMA-годовой и OPTIMA-мульти);
- полисы страхования дополнительных рисков (отмена поездки, страхование багажа, страхование гражданской ответственности и от несчастных случаев).¹

¹ *Страховая компания «Европейское Туристическое Страхование».* Страховой портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://insur-portal.ru/companies/erv/>

Региональная сеть компании представлена филиалами в 68 регионах Российской Федерации, которые в основном представлены туристическими компаниями.

По данным независимого рейтингового агентства «Эксперт РА», рейтинг надежности страховой компании оценивается как довольно высокий¹.

Таким образом, выезжая за границу, оформление страховки для путешественников является необходимостью. Это создает все условия обеспечения безопасности человека в чужой стране и получения бесплатной медицинской помощи в случае возникновения в этом нужды. Именно поэтому, каждый турист, собираясь в поездку должен тщательно взвесить все за и против при выборе страховой компании.

Несмотря на интенсивное развитие рынка страховых услуг при одновременном росте количества объектов и видов страхования, которые позволяют компенсировать ущербы, возникающие вследствие непредвиденных случайных событий, следует отметить, что страхование в нашей стране не имеет четкого, до конца отработанного механизма реализации данного процесса.

Еще одной существенной проблемой являются махинации с полисами выезда за рубеж. До 1 млн. полисов ВЗР в год оказываются подделкой. Схемы разнообразны. Так, туроператор, заранее зная о грядущем банкротстве, готовится к нему, используя недобросовестные финансовые схемы, чтобы вернуть затраты на «тонущий» бизнес. Такие схемы могут использовать агентства, которые не возвращают комиссию страховщику, ссылаясь на то, что у них эти полисы не оформлялись. Ассистанская компания по той же причине откажет в оказании помощи². Учитывая то, что с каждым годом увеличивается число туристов, самостоятельно организующих свои путешествия, это приводит к возникновению дополнительных проблем.

¹Страховая компания «Европейское Туристическое Страхование». Страховой портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://insur-portal.ru/companies/erv/>

² Фейзрахманова Н.М. Проблемы продвижения страховых продуктов на рынок туристских услуг //Сервис в России и за рубежом. 2013. № 3. С. 34.

Недостаточная финансово-правовая грамотность и незнание того, что страховку нужно приобретать в любом случае, даже путешествуя самостоятельно, приводит к дополнительным затратам и испорченному отдыху.

Таким образом, возникает еще одна проблема в страховании туристических рисков, которую необходимо решить путем введения мер, регламентирующих страхование на уровне самостоятельной организации туров.

Выгодность страхования потребители подвергаются сомнению, что подтверждается данными всероссийского опроса Национального агентства финансовых исследований в 2012 году. Основные причины отказа от страхования туристических рисков представлены в табл. 6¹.

Таблица 6

Причины отказа от страхования, (% от числа опрошенных респондентов)*

Причины отказа от страхования	%
Не видят смысла в покупке страхового полиса	33
Нет имущества, которое имеет смысл страховать	25
Нет денег на приобретение страхового полиса	24
Не доверяют страховым компаниям	17
Страхование невыгодно - стоимость полиса не оправдывает возможные риски	16
Отговорили друзья, родственники	2
Имеют негативный опыт пользования услугами страхования	2
Плохой сервис при обращении в страховую компанию	1
Другое	4
Затруднились ответить	14

Полученные результаты позволяют сказать, что одна третья часть населения нашей страны не видит смысла в покупке страхового полиса. Отказываются от страхования на основании того, что имущество, которое было бы важно застраховать отсутствует, 25 % опрошенных респондентов. Столько же россиян объясняют отказ от страхования отсутствием денег на оплату полиса. Проблема недоверия к страхованию актуальна для 17% населения. А 16% указали на завышенную стоимость полиса (не оправдывающую

¹ НАФИ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://nacfin.ru/>

возможные риски). Остальные возможные причины отказа от страхования не являются значительными.

Следует отметить, что у потребителей страховых услуг прослеживается тенденция по смене страховых компаний (Табл. 7).

Таблица 7

Причины отказа от услуг конкретной страховой компании, (% от числа опрошенных респондентов)*

Причины отказа	%
Повышение страховых взносов	36
Неудовлетворительный уровень компенсационных выплат по страховому случаю	28
Плохие отзывы о страховой компании	24
Низкий уровень обслуживания (сложно дозвониться, долгое рассмотрение заявок и т.д.)	22
Находят более выгодное предложение по цене	17
Находят более привлекательные условия страхования	14
Снижение рейтинга надежности страховой компании	10
Некомпетентный или невежливый персонал	9
Знакомые рекомендуют другую страховую компанию	7
Без особых причин	5
Другое	1

Полученные результаты позволяют говорить о том, что 38 % потребителей страховых услуг сменили компанию в связи с повышением страховых взносов. Неудовлетворительный уровень компенсационных выплат по страховым случаям заставил сменить страховую компанию 28 % опрошенных респондентов. Отрицательные отзывы о компании и низкое качество обслуживания оттолкнули 24 и 22 % потребителей страховых услуг, соответственно. Ценовая политика и маркетинговая стратегия страховых компаний подтолкнули потенциальных клиентов на смену страховой компании (17 и 14 % соответственно).¹

¹ Фейзрахманова Н.М. Проблемы продвижения страховых продуктов на рынок туристских услуг //Сервис в России и за рубежом. 2013. № 3. С. 36.

Результаты проведенных опросов позволяют сделать вывод о том, что население нашей страны не готово в правовом и финансовом аспекте пользоваться услугами страховых компаний в тех объемах, которые необходимы для спокойного существования человека.

Необходимость развития страхования в сфере туризма обусловлена тем, что развитие рынка туристских услуг, при одновременном расширении рынка страхования привело к наличию большого числа проблем, которые определяются спецификой туристической отрасли: высокий риск, непредсказуемость спроса, банкротства туроператоров и др.¹

В качестве решения данных проблем необходимо принятие комплексных мер направленных на пересмотр программ страхования, расширение страхуемых рисков, разработку новых продуктов и повышение качества обслуживания – необходимые действия со стороны страховых компаний по отношению ко всем субъектам туристической отрасли.

Учитывая то, что сегодня страховой полис стал обязательной частью пакета документов для выезжающих как за рубеж, так и для путешествующих по территории Российской Федерации, поэтому страхование в туризме – это гарантия того, что туристу, в случае необходимости, будет оказана необходимая помощь. Список стран, в которые невозможно получить визу без медицинского страхования, включает такие страны, как США, Канада, страны Шенгена.

Как правило, стоимость тура уже включает страховку. Но страхование туриста, предложенное туроператорами, обычно покрывает лишь минимальный комплекс услуг по оказанию медицинской помощи, который может понадобиться при получении травм или в случае заболевания, скажем, расходы на лечение или оплату медицинской транспортировки. А поскольку возможности страхования в действительности значительно шире, то при желании можно приобрести расширенный полис самому в страховой компании.

¹ *Фейзрахманова Н.М.* Проблемы продвижения страховых продуктов на рынок туристских услуг //Сервис в России и за рубежом. 2013. № 3. С. 39.

Для этого достаточно будет предъявить уже оформленный пакет документов, необходимых для выезда из страны.

К основным видам страхования в сфере туризма относятся:

- Страхование от несчастных случаев;
- Страхование от невыезда;
- Медицинское страхование;
- Страхование гражданской ответственности;
- Страхование багажа и ценных вещей;
- Страхование отмены тура.

Это те виды страхований, которые являются наиболее популярными у путешественников при туристических поездках. Теперь более подробно остановимся на каждом из видов страхования.

Страхование от несчастных случаев - это вид страхования, который предназначен для возмещения ущерба в случае потери здоровья или даже смерти туриста. Есть добровольное и обязательное страхование от несчастных случаев.

Страхование от невыезда – этот вид страхования предусматривает выплату страховой суммы при невозможности выезда вследствие непредвиденных обстоятельств. Страхование от невыезда иногда уже включено в путевку, которую приобретают в турагентстве, но в большинстве случаев это добровольная программа страхования и турист сам оценивает возможные риски. Застраховаться от невыезда могут только те путешественники, которые запланировали поездку за пределы Российской Федерации.

Медицинское страхование - это комплекс мероприятий и программ, направленных на возмещение материального ущерба при наступлении страхового случая во время пребывания туриста за рубежом. Сейчас такой вид страхования считается добровольным и предоставляется при покупке путевки в туристическом агентстве. В туризме проводятся два вида добровольного медицинского страхования: медицинское страхование граждан, выезжающих за

рубеж; медицинское страхование иностранных граждан, временно находящихся на территории страны.

Страхование гражданской ответственности—при данном виде страхования, страховщик возмещает ущерб, причиненный здоровью или имуществу третьих лиц во время поездки. Факт причинения вреда жизни, здоровью и имуществу третьих лиц должен быть подтвержден судебным решением.

Страхование багажа и ценных вещей – страховой случай возникает при его краже, пропаже или повреждении, однако, следует отметить, что страхование распространяется не на все вещи, присутствующие в багаже, в частности, на деньги, антиквариат, драгоценности.

Страхование отмены тура - в нем предусмотрена вероятность отмены тура, и заключают договор как минимум за 15 дней до даты запланированного отъезда, но нужно учитывать, что отказ в выдаче визы не является страховым случаем.

Туроператоры, работающие на российском рынке, используют разные страховые продукты и пользуются услугами разных страховых компаний.

В табл. 8 предоставлен рейтинг туроператоров России за 2016 год. Так же в ней указаны страховые компании, которые сотрудничают с этими туроператорами.

Таблица 8

Страховые компании, с которыми сотрудничают туроператоры¹

Туроператор	Страховая компания
1. CoralTravel	<ul style="list-style-type: none">• СК Согласие• Ингосстрах• Страховой дом ВСК• СК Свисс-Гарант
2. TUI	<ul style="list-style-type: none">• Ингосстрах
3. TEZ Tour	<ul style="list-style-type: none">• СК Свисс-Гарант
4. Sunmar	<ul style="list-style-type: none">• СК согласие• Ингосстрах• Страховой дом ВСК• СК Свисс-Гарант

¹ Рейтинг надежности туроператоров. Travelata.ru [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://m.travelata.ru/rating>

5. PegasTouristik	<ul style="list-style-type: none"> • Альянс (РОСНО) • АО «ЕРВ Туристическое Страхование», • СОАО «ВСК» • ПАО «Росгосстрах»
6. NatalieTours	<ul style="list-style-type: none"> • Ингосстрах
7. Intourist	<ul style="list-style-type: none"> • "Ресо-Гарантия"
8. BiblioGlobus	<ul style="list-style-type: none"> • Страховой дом ВСК
9. MouzenidisTravel	<ul style="list-style-type: none"> • ЛЕКСГАРАНТ • Страховой дом ВСК
10. PAC group	<ul style="list-style-type: none"> • СК согласие
11. AnexTour	<ul style="list-style-type: none"> • СК Свисс-Гарант»
12. VediTourGroup	<ul style="list-style-type: none"> • "МСК" • "РОСГОССТРАХ"
13. ICS TravelGroup	<ul style="list-style-type: none"> • АльфаСтрахование • АО «ЕРВ Туристическое Страхование»
14. Danko	<ul style="list-style-type: none"> • АльфаСтрахование
15. DSBW	<ul style="list-style-type: none"> • ERGO
16. SpaceTravel	<ul style="list-style-type: none"> • Страховой Дом ВСК
17. PAKS	<ul style="list-style-type: none"> • Ингосстрах
18. Panteon	<ul style="list-style-type: none"> • Страховой Дом ВСК
19. Amigo-S	<ul style="list-style-type: none"> • РЕСО-Гарантия

Проанализировав данные, мы видим, что туроператоры сотрудничают с разными страховыми компаниями, которые предоставляют им одинаковые виды страхования. Все туроператоры используется два вида страхования: медицинское страхование и страхование от невыезда. Как уже ранее говорилось, если клиент (турист) нуждается в дополнительно страховании, он самостоятельно может обратиться в страховую компанию.

Неудивительно, что именно эти два страховых продукта используются активно туроператорами, ведь находясь в путешествие, может произойти многое. Например, собираясь в поездку, каждый пытается обезопасить себя. Бывают моменты, когда до отъезда остаются считанные минуты, но отдых приходится откладывать, по причинам которые от нас не зависят. Для таких ситуаций была запущенна программа страхования от невыезда. Во время отдыха могут случиться и проблемы со здоровьем, тут и потребуется медицинская страховка.

Для того, чтобы выявить как реальные и потенциальные туристы относятся к страхованию, в рамках в рамках ВКР было проведено социологическое исследование.

2.2 Отношение реальных туристов к страхованию в туризме и его продуктам

Исследование, предметом которого являлось отношение потенциальных и реальных туристов к страхованию в туризме и его продуктам, проводилось в разных городах России в мае 2016 г. Методом интернет-опроса было опрошено 150 человек в возрасте от 18 до 60 лет. Программа и инструмент исследования представлены в Приложении В и Г.

Далее дадим социально-демографическую характеристику выборочной совокупности.

По полу респонденты распределились следующим образом: 7% – мужчины, 93% – женщины. В процентном соотношении опрошенные женщины преобладают, но это связано с тем, что они лучше откликаются на опрос, нежели мужчины. Среди опрошенных преобладает молодёжь в возрасте от 18 до 25 лет, так же в опросе приняли участие туристы в возрасте от 26 года до 50 лет. Более взрослая аудитория не была задействована в интернет-опросе, это может быть связано с тем, что не все пользуются интернетом. По полученным данным можно выявить, что путешествуют не только молодёжь, но и более взрослое население страны.

Больше половины опрошенных респондентов (60%) имеют высшее или незаконченное высшее образование. Среднее профессиональное образование и среднее полное образование имеют 19% респондентов. Респонденты, получившие основное общее образование составляют 2%.

Одним из изучаемых параметров нашего исследования являлось семейное положение молодых людей. На момент опроса 65% респондентов отметили, что они не замужем / не женаты. 16% опрошенных состояли в официальном браке, 17% – в гражданском (неофициальном браке). 2% респондентов находились в разводе. Из числа опрошенных 88% не имеют детей, 12% являются родителями. Итак, можно сказать, что большинство опрошенных, не имеют детей, что и позволяет совершать туристические поездки.

Что касается наличия у респондентов работы, обеспечивающей самостоятельный заработок, то 45% имеют работу, 55% – не имеют. Скорей всего у кого нет самостоятельного заработка, они путешествовали с семьей. В связи с тем, что большая часть опрошенных имеет постоянный заработок, можно сказать, что именно это фактор влияет на приобретение тур продукта.

Характеризуя материальное положение респондентов, можно сказать, что материальный фактор является решающим для совершения турпоездки. Хотелось бы отметить, что респонденты, имеющие высокий и средний уровень дохода, путешествовали хотя бы один раз, а те, кто имеет низкий уровень дохода, ни разу не совершали турпоездку.

По роду деятельности большая часть молодёжи являются студентами (58%). 12% опрошенных – специалистами. 10% отнесли себя к категории «рабочий». 6% респондентов являются руководителями, 2% – служащими, 8% – домохозяйками, 1% – безработными, 4% заняты другими видами деятельности. Таким образом, среди респондентов в большей степени представлены студенты, следовательно, можно сделать вывод, что студенчество является одной из главных целевых аудиторий, которые совершают тур поездки. Это связано с тем, что они являются мобильной социальной группой.

Далее приступим к выявлению опыта совершения турпоездки и отношения к страхованию в целом.

Основой процесса самоопределения выступают ценности, которые определяют содержание выбора, в том числе досуговых предпочтений, поэтому мы обратились к анализу ценностных ориентаций опрошенных.

Изучение ценностей респондентов в рамках исследования показало высокую ценность здоровья, любви, счастливой семейной жизни и материального благополучия.

Каким образом респонденты проводят свой досуг?

Так как основная целевая аудитория по итогам анкетирования – молодежь, приоритетными для нее является общение с друзьями – 69% . 42 % опрошенных проводят время за компьютером. Интерес молодёжи к

компьютерным технологиям можно объяснить тем, что в повседневной жизни молодые люди всё чаще сталкиваются со стрессовыми ситуациями и порой им хочется уйти от всего негативного в какой-то другой мир – виртуальный, развлекаясь с помощью игр, либо общаясь в социальных сетях. Значимое место респонденты отводят занятию спортом (28%) и слушанию музыки (29%). В наше время стало «модно» заниматься спортом и вести здоровый образ жизни. Если сравнивать чтение и просмотр телевизора, то 24% респондентов в свободное время предпочитают почитать книгу, а не смотреть телевизор (17%). Между тем посещение кино и путешествие набрали одинаковое количество ответов, им отведено 15%. Если сравнивать, сколько опрошенных предпочитают проводить время с друзьями и путешествовать, мы увидим большую разницу. Это может означать, что не всегда достаточно свободного времени для совершения путешествия. Ночные заведения посещают 11%, а 9% предпочитают культурное просвещение в музеях, театрах. 6% предпочитают проводить свой досуг в кругу семьи (Табл. 9).

Таблица 9

Досуговые занятия в свободное время (в % к числу опрошенных)*

Досуговые занятия	%
Общение с друзьями	69
Проведение времени за компьютером (интернет, игры)	42
Слушание музыки	29
Занятие спортом	28
Чтение художественной литературы	24
Просмотр телевизора	17
Посещения кинотеатра	15
Путешествие	15
Посещение ночных клубов, баров, дискотек	11
Посещение культурных мероприятий (театры, музеи, концерты, выставки)	9
Семейный досуг	6

* Здесь и далее сумма процентов более 100, т.к. респонденты имели возможность выбрать несколько вариантов ответов

Когда опрошенные слышат слово «путешествие» у них возникают различные ассоциации: самые распространённые – это полет, отдых, счастье и свобода. Многие путешествие ассоциируют с солнцем, приключениями и

развлечениями. Так же респонденты указали, что путешествие – это познание чего-то нового, расширение границ, получение новых впечатлений, увидеть мир. Для кого-то путешествие это возможность провести свободное время в кругу семьи или в кругу друзей. Кто-то даже представляет отдых, как некую сказку (Табл. 10).

Таблица 10

Первые ассоциации, которые возникают у респондентов при словосочетании «путешествие» (в % к числу опрошенных)

Ассоциации	%
Познание нового, расширение границ, новые впечатления	27
Отдых	16
Свобода	9
Приключения	9
Семья	9
Полет	8
Природа	8
Счастье	7
Море	4
Сказка	2

Из всех опрошенных, 90% хоть раз совершали турпоездку, а 10% ни разу не путешествовали. Совершали 5 и более раз туристическую поездку – 47%, 31% опрошенных 2-4 раза, всего 1 раз совершали турпоездку 12%.

Какую страну считают опасной?

Как показал опрос, лидерами стали: Турция, Египет, Сирия и Ирак. В Турции был сбит российский самолет, в Египте был взорван так же российский самолет с туристами, в Сирии и Ираке постоянные военные действия. Также была указана Украина, но и в ней происходят военные действия. Определяющим критерием риска в стране для туристов, является наличие военных действий в ней. Респонденты упомянули и Россию. Многие затруднились ответить на этот вопрос (Табл. 11).

Таблица 11

Наиболее опасные страны и регионы (в % к числу опрошенных)

Страны	%
Сирия	14
Египет	11
Турция	11
Ирак	10
Страны Африки	6
Россия	6
Украина	6
США	5
Таиланд	3
Другие страны	11
Затруднились ответить	17

В ходе опроса был задан вопрос, о том задумывались ли респонденты о рисках, которые могут произойти во время путешествия, 75% ответили, что они задумывались. 25% не думали о том, какие риски их могут ожидать во время путешествия. Как мы видим по результатам опроса, большая половина задумывается о рисках, которые их подстерегают, но и есть такие, которые не задумываются о рисках. Это может быть связано с низкой осведомлённостью респондентов в области рисков во время путешествия, а также надеются, что проблемы во время турпоездки их обойдут стороной, поэтому им не стоит думать о последствиях.

С какими рисками можно столкнуться во время турпоездки?

По мнению опрошенных, основной риск это получить вирусную инфекцию, данный вариант выбрали 67% , солнечный удар, солнечный ожог выбрали 41%. 31% опрошенных отметили, что можно получить ушибы, вывихи и простудные заболевания. 13% задумывались, что могут случиться переломы (Табл. 12)

Возможные риски во время турпоездки (в % к числу опрошенных)*

Риски	%
Вирусные инфекции	67
Солнечный удар, солнечный ожог	41
Ушибы, вывихи, растяжения	31
Простудные заболевания	31
Переломы	13
Другие	5

Как можно обезопасить свое путешествие?

Быть внимательным и осторожным – ответили 72% респондентов. 25% считают, что необходимо приобрести страховку. 2% предлагают никуда не ездить, 1% затруднился ответить на этот вопрос. Больше половины ответили, что необходимо проявлять осторожность и внимательность, это может быть связано с тем, что туристы привыкли полагаться только на себя, и не желают совершать дополнительные траты на свое страхование. В число опрошенных, которые считают, что страховка обезопасит их путешествие, скорее всего входят те туристы, которые уже сталкивались с проблемами во время путешествия. Они осознают, что страхование облегчит им путешествие в случае непредвиденных ситуаций, которые могут повлечь вред, как здоровью, так и имуществу. Можно предположить, что те, кто затруднился ответить на этот вопрос, считают, что с ними ничего не произойдет, поэтому им не нужно обеспечивать свою безопасность во время путешествия.

Знают ли они о страховании туристов?

Из всех опрошенных 76% ответили, что они знают о страховании. Ничего не слышали о страховании туристов - 23%. Затруднились ответить - 1% респондентов. Почти половина респондентов слышала о страховании, в дальнейшем это может стать хорошим толчком для приобретения страховых продуктов в сфере туристской деятельности. Есть респонденты, которые ничего не слышали о страховании туристов, но это поправимо, необходимо, чтобы в турфирмах рассказывали о страховании, тогда туристы в дальнейшем смогут поменять свое отношение к страхованию.

Какие страховые компании известны?

По итогам опроса, можно выделить три наиболее известные страховые компании: Росгосстрах, АльфаСтрахование, Ингосстрах. Так же многие знакомы со Сбербанк Страхование. Остальные страховые компании малоизвестны: ВСК, Свисс-Гарант, Альянс (РОСНО), Ресо-Гарантия, СК Согласие.

Обязательно ли приобретать страховку?

В той или иной степени считают, что страховаться требуется, ответили 74%. Ответили, нет - 17%, затруднились ответить - 9%. Общая картина остается прежней, туристы в основном задумываются о рисках, которые их могут ожидать во время поездки, поэтому они и считают нужным приобрести страховку. Не совсем понятен выбор респондентов, которые ответили, что они категорично против приобретения страховки, ведь по своей натуре человек всегда старается избегать проблем, но у него это не всегда выходит, поэтому страхование будет являться хорошим выбором для решения проблем. Как вариант, те, кто против страхования, должны ознакомиться с плюсами страхования и вероятнее всего их мнение должно измениться.

Какую страховку использовали?

Респонденты, которые путешествовали хоть раз, заключали медицинское страхование (81%), следом идет страхование от несчастных случаев, его использовали 40%, страхование багажа и ценных вещей приобретали 17%. Такие страховые продукты как страхование от невыезда (распространяется только на туры за границу), страхование отмены тура, страхование гражданской ответственности использовали малое количество туристов. Это может быть связано с тем, что люди в больше степени переживают за свое здоровье, чем за материальные потери, которые могут возникнуть в связи с отменой тура или невыездом из страны.

Наступал ли страховой случай?

У 7% из респондентов наступал страховой случай. Из числа тех, у кого наступал страховой случай, 64% не испытали никаких трудностей при

получение возмещения. У 36% респондентов возникли сложности при получении возмещения. Основной причиной отказа являлось: неверно собранная документация, слишком долго не сообщали о страховом случае, а так же страховой случай произошел в алкогольном опьянении.

Какая страховка является обязательной?

Были предложены варианты основных страховых продуктов. И респонденты посчитали, что обязательно необходимо приобретать медицинскую страховку (88%), страхование от несчастных случаев (54%), страхование багажа и ценных вещей (22%). Как мы видим, картина не меняется, все опрошенные осознают ценность здоровья, поэтому и считают важным застраховать свое здоровье и жизнь. Дополнительное страхование от невыезда и от отмены тура не так востребовано, как хотелось бы. Это может быть связано с тем, что туристы не знают всех нюансов этих страховых продуктов.

В основном, отношение к страхованию туристов положительное. Ведь здоровье и жизнь человека - это высшая ценность.

Так же достаточное количество туристов нейтрально относятся к страхованию, но это связано с тем, что они не сталкивались с рисками, поэтому и не задумывались о страховании.

Те, кто выявил негативное отношение к страхованию, возможно, не осознают, всех рисков, которые могут подстергать их во время отдыха. Но это связано с малой осведомлённостью туристов, поэтому необходимо разработать социальную рекламу, в которой бы были упомянуты все те риски, которые могут возникнуть и так же пути их предотвращения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Турист как клиент страховой организации заинтересован в том, чтобы в случае необходимости помощь была оказана ему как можно быстрее и на должном уровне.

Расширение сфер обслуживания в страховании и налаженное взаимодействие с различными сервисными компаниями дает возможность туристам получить грамотную и квалифицированную помощь в нужный момент или вовсе отрешиться от различного рода проблем, так как страховая компания самостоятельно урегулирует все вопросы при быстром и правильном реагировании клиента и регистрации страхового случая.

Несмотря на то, что каждый турист осведомлён о возможных рисках во время путешествия, случайное возникновение опасности во время путешествия является непредсказуемым элементом, который возникает под влиянием различных факторов. Именно поэтому, важнейшим элементом организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов.

Обеспечение безопасности является важнейшей заботой и первоочередной задачей всех структур, вовлеченных в туристскую деятельность.

Таким образом, безопасность в туризме является важнейшей потребностью наряду с физиологическими потребностями человека.

Простым и надежным способом защиты своего здоровья и имущества, является страхование. На помощь туристам приходит страхование, предлагая целый ряд услуг, защищающих современного путешественника от различных рисков.

Таким образом, страхование туристов направлено на защиту их имущественных интересов при наступлении страхового случая, то есть избавляет от значительных финансовых расходов в стране временного пребывания.

Проанализировав страховые продукты на рынке туруслуг и отношение к ним потребителей, можно сделать вывод, что население нашей страны мало осознает важность страхования в жизни человека. Необходимо страхование в России поднять на международный уровень.

По итогам проведенного социологического исследования, нами было рассмотрено отношение туристов к страхованию. Было выявлено, что опрошенные туристы задумываются о рисках, которые их могут подстергать во время отдыха, но не все понимают, что страхование может обеспечить должный уровень безопасности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Гергишан А.К.* Личная безопасность как основополагающий фактор развития дестинации оздоровительного туризма [Текст] / А.К. Гергишан // Terra Economicus. 2010. № 2. С. 82-87.
2. *Ефимов С. Л.* Риск страховой. Экономика и страхование: Энциклопедический словарь. [Текст] / С.Л. Ефимов. Москва: Церих-ПЭЛ, 1996. 419 с.
3. *Изотова М.А.* Инновации в социокультурном сервисе и туризме [Текст] / М.А. Изотова. Москва: Научная книга, 2006. 5 с.
4. *Кабушкина Н.И.* Организация туризма: Учеб. Пособие [Текст] / Н.И. Кабушкина Москва: Новое знание, 2003. 339 с.
5. *Кудинова Е. В.* Современное состояние и тенденции развития туризма в мировой и российской экономике [Текст] / Е.В. Кудинова // Молодой ученый. 2015. №3. С. 430-433.
6. *Маринин М.М.* Медико-санитарные правила и формальности в международных путешествиях [Текст] / М.М. Маринин // Турконсультант. 2010. № 6. С 66-74.
7. *Мичурин С.Б.* Безопасность туристов: новый подход: сб. научных трудов [Текст] / С.Б. Мичурина. Пермь: Пермский гос. ун-т, 2008. 246 с.
8. *Об основах туристской деятельности в Российской Федерации:* Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. Федерального закона от 03.05.2012 № 47-ФЗ) [Текст] // Российская газета. 1996. 3 декабря. № 231.
9. *Поездки иностранных граждан в Россию по целям.* 2015: стат.сб. [Текст] Москва: Росстат, 2015. 16 с.
10. *Поездки российских граждан за границу по целям.* 2015: стат.сб. [Текст] Москва: Росстат, 2015. 16 с.
11. *Рекомендации ВОЗ Национальным туристским администрациям по распространению медицинской информации для туристов* [Текст] // Турконсультант. 2012. № 6. С 43–55.

12. *Сатывалдиева Б.* Безопасность человека при туристических поездках и дальних путешествиях [Текст] / Б. Сатывалдиева // Молодой ученый. 2015. № 6.4. С. 107-109.
13. *Туристическое страхование в РФ и его особенности. Проблемы современной экономики: материалы IV междунар. науч. конф, февраль 2015 г.* [Текст] / ред. В.Н Крючкова. Два комсомольца: Челябинск, 2015. 137 с.
14. *Фейзрахманова Н.М.* Проблемы продвижения страховых продуктов на рынок туристских услуг [Текст] / Н.М. Фейзрахманова // Сервис в России и за рубежом. 2013. № 3. С. 34-39.
15. *Базанов А.Н.* Некоторые проблемы страхования в туризме. Фориншурер страхование [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://forinsurer.com/public/03/09/10/702>
16. Гаагская декларация по туризму [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901737419>
17. *Какая страховая компания лучше. Комсомольская правда.* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/luchshie-strakhovye-kompanii.html>
18. *Королев Д.С.* Понятия, сущность и культурологические функции туризма. CYBERLENINKA [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/ponyatiya-suschnost-i-kulturologicheskie-funktsii-turizma>
19. *Кулик В.А.* Проблема страхования в туризме. Студенческий научный форум [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2015/1022/15722>
20. Манильская декларация по мировому туризму [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813698>
21. *НАФИ* [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://nacfin.ru/page/22/?s>
22. *Об организации страхового дела в Российской Федерации: Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. N 4015-І. Система ГАРАНТ*

[Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10100758/1/#ixzz45MkIHmPi>

23. *Основные цели международных поездок.* UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/wto/WT0_highlights_2015.pdf

24. *Рейтинг* надежности туроператоров. Travelata.ru [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://m.travelata.ru/rating>

25. *Рейтинг* наиболее рискованных стран для туристов. СарБК [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://news.sarbc.ru/main/2015/07/08/171505.html>

26. *Рейтинг* страховых компаний. ТУРстраховка.РУ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://tourstrahovka.ru/rejting-strahovyh-kompaniy/>

27. *Соколова Н. А.* Международное правовое регулирование туризма. Все о туризме [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/sokolova.htm

28. *Статьи* Хартии туризма. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901756802>

29. *Страхование* Глава 48 Гражданского кодекса Российской Федерации. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10164072/>

30. *Страхование* путешественников рейтинг компаний. ПроСтрахование24 [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://prostrahovanie24.ru/travel/strahovanie-puteshestvennikov-rejting-kompanij.html>

31. *Страхование* туристов, выезжающих за границу. Что важно учитывать и на что обратить внимание. Комсомольская правда [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.kp.ru/guide/strakhovanie-turistov.html>

32. *Страхование* туристов. ЕСЦ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.insurance-center.ru/strahovanie-puteshestvuyushih>

33. *Страховая* компания «Европейское Туристическое Страхование». Страховой портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://insurportal.ru/companies/erv/>

34. *Топ* рисков для российских туристов V1.RU [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://dengi.v1.ru/text/news_fin/788332.html

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВАНИИ РОССИЙСКИХ ТУРИСТОВ ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ И ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОТДЫХ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ¹

Программы страхования	Пакет предусматривает покрытие	при зарубежных поездках		при поездках по России	
		Страховая сумма	Страховая премия	Страховая сумма (рублей)	Страховая премия
Стандартный пакет					
Страхование граждан выезжающих за рубеж	- медицинской помощи, необходимость которой вызвана несчастным случаем или острым заболеванием (амбулаторное лечение (в том числе срочная стоматологическая помощь), стационарное лечение (в том числе срочное хирургическое вмешательство), приобретение медикаментов, предписанных врачом); - медико-транспортных расходов (в том числе: скорая помощь для эвакуации в больницу; медицинская транспортировка (эвакуация, репатриация); репатриация тела, в случае смерти; репатриация иждивенцев (детей), в случае госпитализации Застрахованного	От 10 000 \$/€ до 300 000 \$/€	От 0,14 \$/€ до 5,0 \$/€ за 1 день поездки	От 30 000 до 2 500 000	От 0,50 до 55,00 руб. за 1 день поездки

¹ Официальный сайт Министерства культуры Российской Федерации [Электронный режим]: Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/turistam/informatsiya-dlya-vyezzhayushchikh-za-rubezh/voprosy-strakhovaniya-turistov/informatsiya-o-strakhovanii-rossiyskikh-turistov-vyezzhayushchikh-za-rubezh/>

	лица; транспортные расходы сопровождающего лица или родственника при госпитализации застрахованного лица).				
<p><u>Примечание:</u> Перечень страховых рисков у разных страховых компаний может несколько отличаться, некоторые страховые компании предлагают на выбор полисы страхования с меньшим и/или большим перечнем застрахованных рисков. Подробные условия страхования можно уточнить на сайтах страховых организаций или у их представителей.</p>					
Дополнительные Риски					
Страхование рисков, связанных с экстремальными видами спорта	Программой страхования покрываются случаи, произошедшие в результате занятия спортом.	от 10 000 \$/€ до 300 000 \$/€	от 0,35 \$/€ до 10,00 \$/€ за 1 день поездки	от 90 000 до 2 500 000	от 9,90 до 75,00 руб. за 1 день поездки
Страхование от несчастного случая	Травма, постоянная утрата общей трудоспособности (инвалидность), смерть, наступившие в результате несчастного случая	От 1 000 \$/€ до 300 000 \$/€	от 0,02 \$/€ до 15,00 \$/€ за 1 день поездки	от 10 000 до 900 000	от 0,60 до 62,10 руб. за 1 день поездки
Страхование расходов, связанных с отменой поездки	<ul style="list-style-type: none"> — Неполучение или задержка в получении въездной визы Застрахованным и/или лицом, совершающим совместную с Застрахованным поездку; — Болезнь препятствующая совершению поездки, смерть или экстренная госпитализация Застрахованного лица, его супруга (ги) и/или его близкого 	От 100 \$/€ до 100 000 \$/€	1% - 10% от страховой суммы	Страховая сумма соответствует стоимости тура	1% - 8% от страховой суммы

	<p>родственников;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Повреждение имущества Застрахованного; – Приходящееся на период страхования судебное разбирательство, в котором Застрахованный участвует по решению суда; – Получения вызова в военный комиссариат для выполнения воинских обязанностей. 				
Страхование багажа	<p>1) Утрата перевозчиком (уполномоченным им лицом) зарегистрированного багажа (пропажа, полная гибель).</p> <p>2) Кража со взломом Бандитское нападение Преднамеренная порча третьими лицами Потеря багажа</p>	<p>1) От 250 \$/€ до 5000 \$/€</p> <p>2) От 300 \$/€ до 1 000 \$/€</p>	<p>1) От 0,56% до 0,8% от страховой суммы</p> <p>2) От 0,5 \$/€ до 1,0 \$/€ за 1 день поездки</p>		
<p>Кроме того можно застраховать следующие риски:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Страхование гражданской ответственности в стране пребывания; – Страхование имущества туриста в гостинице; – Страхование квартиры и гражданской ответственности на время отпуска/командировки; – Страхование документов; – Страхование прерывания поездки; – Страхование задержки авиарейса и др. 					

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

- Гражданский кодекс Российской Федерации¹;
- Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-I «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 15 августа 1996 г. N 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- Указ Президента РФ от 6 апреля 1994 г. N 667 «Об основных направлениях государственной политики в сфере обязательного страхования»;
- Указ Президента РФ от 18 ноября 2004 г. N 1453 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту»;
- Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. N 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»;
- Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2003 г. N 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;

¹ *Страхование* Глава 48 Гражданского кодекса Российской Федерации. Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: <http://base.garant.ru/10164072/>

- Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;
- Постановление Правительства РФ от 1 октября 1998 г. N 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;
- ГОСТ Р 53522-2009. «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»;
- ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» и др. нормативно-правовые акты, которые постоянно изменяются и дополняются.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Тема: Отношение потенциальных и реальных туристов к страхованию в туризме и его продуктам.

Проблема: В настоящее время мало кто из туристов осознает степень опасности, которая может их ожидать во время отдыха. Россия лидирует по количеству несчастных случаев с участием российских туристов, опережая по этим показателям все остальные страны, в том числе Таиланд, Турцию и Египет. Туристы пренебрегают основными правилами безопасности, вследствие чего платят не только здоровьем, но и своей жизнью.

Объект: Туристы от 18 лет, которые совершают турпоездки.

Предмет: Отношение туристов к страхованию.

Цель: Изучить отношение потенциальных и реальных туристов к страхованию.

Задачи:

1. Выявить отношение туристов к страхованию.
2. Выявить основные риски для туристов во время отдыха.
3. Изучить осведомлённость туристов о рисках во время отдыха.
4. Выявить мнение о страховых программах.

Гипотезы:

1) Отношение к страхованию туристов положительно, так как никто не откажется обезопасить свое время препровождения в путешествие.

2) Основными рисками во время турпоездки являются солнечные удары, солнечные ожоги и вирусные инфекции.

3) Многие туристы хоть раз задумывались о рисках подстерегающих их во время путешествия.

4) Большинство туристов знакомы со страховыми продуктами на рынке туруслуг. Они не имеют ничего против страхования во время турпоездки, так как безопасность во время поездки и комфортный отдых превыше всего.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

ИНСТРУМЕНТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
Российский государственный профессионально-педагогический
университет
Институт социально-экономического и гуманитарного образования
Кафедра социологии и социальной работы

Уважаемый собеседник!

Студентка РГППУ проводит социологическое исследование на тему «Отношения туристов страхованию в туризме и его продуктам». Прошу Вас принять участие в опросе. Искренние ответы на вопросы анкеты помогут узнать Ваше мнение по данной теме.

Анкета анонимна, и мы гарантируем конфиденциальность полученной от Вас информации.

Правила заполнения анкеты

Прочитайте, пожалуйста, внимательно каждый вопрос и варианты ответов к нему. Тот вариант ответа, который более всего соответствует Вашему мнению, отметьте любым знаком. Если ни один вариант не подходит, напишите, пожалуйста, свой вариант в специально оставленном месте.

Заранее благодарны за сотрудничество!

Екатеринбург 2016

1. Что является для Вас наиболее ценным в жизни? (выберите не более 3-х вариантов)

- 1) Здоровье
- 2) Интересная работа
- 3) Досуг (развлечения, приятное времяпрепровождение)
- 4) Любовь (духовная и физическая близость)
- 5) Материальное благополучие
- 6) Хорошие и верные друзья
- 7) Общая хорошая обстановка в стране, в обществе
- 8) Познание, интеллектуальное развитие
- 9) Свобода и самостоятельность (независимость в суждениях и действиях)
- 10) Счастливая семейная жизнь
- 11) Творчество, самореализация
- 12) Счастье других

2. Как Вы обычно проводите свободное время? (можно выбрать не более 3-х вариантов)

- 1) Читаю художественную литературу
- 2) Провожу время за компьютером (игры, интернет)
- 3) Хожу в кино
- 4) Общаюсь с друзьями
- 5) Посещаю ночные клубы, бары, дискотеки
- 6) Занимаюсь спортом
- 7) Смотрю телевизор
- 8) Путешествую
- 10) Посещаю кафе, рестораны
- 11) Слушаю музыку
- 12) Посещаю культурные мероприятия (театры, музеи, концерты, выставки и т.п.)
- 13) Затрудняюсь ответить
- 14) Другое _____

3. С чем у Вас ассоциируется слово «путешествие»?

4. Имеется ли у Вас опыт путешествий?

- 1) Да
- 2) Нет → [переход к вопросу 6.]

5. Сколько раз Вы совершали туристическую поездку в своей жизни?

- 1) 1 раз
- 2) 2-4 раз
- 3) 5 и более раз

6. По вашему мнению, какая страна является наиболее рискованной?

7. Задумывались ли Вы о рисках, которые могут вас ожидать во время турпоездки?

- 1) Да
- 2) Нет

8. С какими рисками может столкнуться любой турист во время путешествия? (выберите не более 2-х вариантов)

- 1) Простудные заболевания
- 2) Ушибы, вывихи, растяжения
- 3) Солнечный удар, солнечный ожог
- 4) Вирусные инфекции
- 5) Переломы
- 6) Другое _____

9. Как можно обезопасить свое путешествие?

- 1) Никуда не ездить
- 2) Быть внимательным и осторожным
- 3) Приобрести страховку
- 4) Другое _____

10. Знаете ли Вы о страховании туристов?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

11. Какие страховые компании Вы знаете? (можно выбрать не более 3 вариантов)

- 1) АльфаСтрахование
- 2) ВСК
- 3) Свисс-Гарант
- 4) Ингосстрах
- 5) СК Согласие
- 6) Альянс (РОСНО)
- 7) Ресо-Гарантия
- 8) Сбербанк Страхование
- 9) Росгосстрах
- 10) Другое _____

12. Как Вы относитесь к страхованию во время путешествия?

- 1) Положительно
- 2) Скорее положительно, чем отрицательно
- 3) Скорее отрицательно, чем положительно
- 4) Отрицательно
- 5) Затрудняюсь ответить

13. Обязательно ли приобретать страховку?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

14. Какие виды страховок Вы использовали во время турпоездки?

(можно выбрать несколько вариантов ответа)

- 1) Медицинская страховка
- 2) Страхование багажа и ценных вещей
- 3) Страхование от невыезда
- 4) Страхование от несчастных случаев
- 5) Страхование гражданской ответственности
- 6) Страхование отмены тура
- 7) Другое _____
- 8) Не путешествовал → [переход к вопросу 17.]

15. Есть ли у вас опыт получения возмещения по страховке, т.е. наступал ли страховой случай?

- 1) Да
- 2) Нет → [переход к вопросу 17.]

16. Возникли ли у Вас проблемы, трудности при получении возмещения?

- 1) Да, трудности были
- 2) Нет, все получил быстро, без проблем

17. Какая страховка, по Вашему мнению, является обязательной во время турпоездки? (выберите не более 2-х ответов)

- 1) Медицинская страховка
- 2) Страхование багажа и ценных вещей
- 3) Страхование от невыезда
- 4) Страхование от несчастных случаев
- 5) Страхование гражданской ответственности
- 6) Страхование отмены тура
- 7) Другое _____

В заключение анкеты ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о себе:

18. Укажите Ваш пол

- 1) Женский
- 2) Мужской

19. Ваш возраст

- 1) 18-20
- 2) 21-25
- 3) 26-30
- 4) 31- 35
- 5) 36-40
- 6) 41-50
- 7) 51-60
- 8) 61 и старше

20. Каков Ваш уровень образования?

- 1) Ниже основного общего
- 2) Основное общее (9 классов)
- 3) Среднее полное, общее (11 классов)
- 4) Среднее профессиональное (техникум, колледж)
- 5) Неполное высшее (3 курса), высшее

21. Ваше семейное положение

- 1) Состою в гражданском браке
- 2) Женат / Замужем
- 3) Не женат / Не замужем
- 4) Разведен / Разведена

22. У Вас есть дети?

- 1) Да
- 2) Нет

23. Имеете ли Вы в настоящее время работу, обеспечивающую самостоятельный заработок?

- 1) Да
- 2) Нет

24. Как Вы оцениваете свое материальное положение?

- 1) Живу без материальных забот, ни в чем себе не отказываю
- 2) Живу более-менее прилично, покупка большинства товаров не вызывает трудностей
- 3) Живу средне, денег хватает на питание и самое необходимое
- 4) Живу «на грани бедности», денег едва хватает на питание

25. Укажите род Вашей деятельности

- 1) Студент
- 2) Рабочий
- 3) Служащий
- 4) Специалист
- 5) Руководитель
- 6) Безработный
- 7) Домохозяйка
- 8) Другое _____

Спасибо за ответы!